ANNEXE I b

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE TECHNIQUE

Connaissances communes aux activités administratives à caractère technique

CONNAISSANCES ASSOCIÉES	LIMITES DE CONNAISSANCES
L'environnement technologique de travail **Le système d'information** - Son rôle - Ses composants **L'organisation fonctionnelle du système informatique** - les éléments matériels et logiciels • Types • Finalités • Contexte d'utilisation • Les didacticiels et l'aide en ligne • Le schéma d'infrastructure	Se limiter aux services et logiciels de communication, de navigation, aux outils bureautiques standards, aux logiciels de gestion supports du système d'information de l'organisation
Le réseau local et l'accès à Internet - Notions d'utilisateurs et de droits d'accès - Notions de partage, de données et d'applications **L'intranet (ressources documentaires et communication interne)** **Les autres équipements communs**	Exclure l'aspect technique des réseaux Se limiter aux droits et devoirs des utilisateurs

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE TECHNIQUE

Rédaction de messages et de courriers professionnels simples, liés à l'activité courante de la structure

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONNAISSANCES ASSOCIÉES	LIMITES DE CONNAISSANCES
- Identifier l'objet, les destinataires et le contexte de communication - Rédiger le message ou le courrier adapté à la situation de communication - Contrôler la qualité syntaxique, orthographique et grammaticale du message ou courrier rédigé	**La distinction communication interne, communication externe** **La communication écrite opérationnelle à l'interne et à l'externe** - Finalités - Moyens **La qualité administrative des écrits et documents professionnels** - Notion de qualité - Critères de qualité (en particulier : composition, registre de langage, syntaxe, orthographe, grammaire, présentation) **Les supports de communication écrite : conditions d'utilisation, forme, structure** - Lettre - Télécopie - Note de service - Note d'information - Courriel - Mémo, post-it	Exclure la norme AFNOR, utiliser les règles de présentation en vigueur dans l'entreprise Se limiter à des courriers simples et des messages courts

Saisie et mise en forme des courriers, des notes, des comptes rendus

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONNAISSANCES ASSOCIÉES	LIMITES DE CONNAISSANCES
- Identifier le type de document à réaliser - Sélectionner le modèle de document adapté - Saisir et mettre en forme avec dextérité - Exploiter les fonctionnalités appropriées du logiciel utilisé - Contrôler la qualité orthographique et grammaticale du document produit - Mettre en page le document produit	**La production des documents écrits** - La structure, le contenu, la présentation - Les chartes graphiques - Les styles - Les formats numériques des documents **Les fonctionnalités logicielles nécessaires à la production d'un document texte** - Saisie - Correction - Mise en forme - Insertion d'objets - Finition des documents : mise en page ; vérification ; impression **Les fonctionnalités logicielles nécessaires à la saisie et à la mise en forme d'un courriel**	Exclure la rédaction du compte rendu et de la note de synthèse Se limiter aux formats numériques en rapport avec les logiciels utilisés, y compris les formats portables Utiliser les modèles, les styles prédéfinis mais exclure leur création

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE TECHNIQUE

Saisie, réalisation, mise en forme de tableaux, d'états chiffrés

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONNAISSANCES ASSOCIÉES	LIMITES DE CONNAISSANCES
- Identifier la nature des données à traiter - Décrire la logique du traitement à mettre en œuvre - Organiser les données dans le tableau - Exploiter les fonctionnalités appropriées du logiciel - Appliquer des jeux d'essai et contrôler les résultats	**Les types et formats de données** - Numérique - Alphanumérique - Jeux de caractères **La construction d'un tableau** **La construction d'une feuille de calcul** - Composition - Formatage des cellules - Adressage des cellules - Gestion du classeur - Formules et fonctions - Finition des documents : mise en page ; vérification - Sauvegarde - Impression **Les fonctionnalités appropriées du logiciel ou du module de gestion commerciale ou de comptabilité nécessaires à la réalisation et à l'édition d'états chiffrés**	Y compris les phases d'analyse préparatoire Se limiter à l'étude de phénomènes à deux variables Utiliser les modèles, les procédures de dénomination des cellules et des feuilles du classeur Se limiter aux formules simples à une condition Exclure les importations et exportations de données Se limiter à la réalisation d'états chiffrés standards

Renseignement de formulaires

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONNAISSANCES ASSOCIÉES	LIMITES DE CONNAISSANCES
- Analyser le document à renseigner - Collecter les données nécessaires - Appliquer les instructions et procédures associées au formulaire - Contrôler les données reportées - Contrôler l'envoi du formulaire en ligne	**Les formulaires** - Finalités - Types (papiers ou numériques) - Types de champs à renseigner - Démarche de renseignement d'un formulaire (collecte des informations nécessaires, contrôle, sauvegarde et validation) **Les modalités d'accès au formulaire en ligne**	Se limiter aux formulaires liés aux activités professionnelles courantes

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE TECHNIQUE

Production, contrôle et codification de documents

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONNAISSANCES ASSOCIÉES	LIMITES DE CONNAISSANCES
- Identifier les informations nécessaires - Rechercher et extraire les données - Compléter ou générer le document à établir - Mettre à jour les données (articles, clients, fournisseurs) - Contrôler le document commercial - Contrôler la concordance entre les documents commerciaux - Appliquer une codification	**Les opérations d'achat et de vente** - Les acteurs internes - Les partenaires : clients et fournisseurs - Les conditions d'achat et de vente : prix, délais de livraison, réductions financières et commerciales, conditions de règlement. **Le mécanisme de la TVA** - Champs d'application - Taux **Le traitement des données commerciales** - La chaîne documentaire relative aux opérations d'achat et de vente : o devis, facture pro forma o bon de commande o bon de livraison o factures de doit et d'avoir - Le schéma de circulation des documents commerciaux - Le contrôle d'un document commercial - La concordance des documents commerciaux - Les fonctionnalités du logiciel de gestion commerciale ou du PGI nécessaires à la production des documents - La génération en chaîne des documents commerciaux (des devis aux bons de livraison, des bons de livraison ou de commande aux factures…) **La codification des documents** - Principe - Règle	Y compris le traitement des commandes en ligne Exclure l'étude des différents régimes de TVA. Pour les opérations avec l'étranger, se limiter aux échanges intracommunautaires de biens et en euros Y compris les factures intracommunautaires concernant l'acquisition ou la livraison de biens, en euros Se limiter à la lecture et à l'interprétation du schéma.

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE TECHNIQUE

Traitement du courrier entrant, préparation et suivi des envois

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONNAISSANCES ASSOCIÉES	LIMITES DE CONNAISSANCES
- Mettre en œuvre une procédure de réception ou d'expédition du courrier - Appliquer les tarifs d'affranchissement - Contrôler l'acheminement et la réception - Mettre en œuvre une procédure de diffusion du courrier - Exploiter un carnet d'adresses et des listes de diffusion	**Les procédures de gestion et de distribution du courrier entrant** **Les règles de confidentialité** **Les modalités de circulation des informations entre les services** **Le classement du courrier** - Mode - Matériel **Les prestataires de services d'acheminement des envois** **La procédure d'acheminement** - Finalités - Modalités - Normes postales, privées ou publiques **La préparation des envois** - les documents d'accompagnement - la machine à affranchir - le conditionnement **Les annuaires internes et externes** - Les différents types et leurs avantages - Les techniques de recherche **La tarification** **Le suivi des envois**	Se limiter : - à son fonctionnement - aux conditions d'utilisation - aux avantages pour l'entreprise Se limiter : - aux formats des lettres - aux conditions d'admission du service utilisé - à l'identification des emballages (étiquetage) Se limiter à l'utilisation des grilles de tarifs

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE ORGANISATIONNEL

Connaissances communes aux activités administratives à caractère organisationnel

CONNAISSANCES ASSOCIÉES	LIMITES DE CONNAISSANCES
L'organisation	
La diversité des organisations, principales caractéristiques - Les entreprises - Les organisations publiques - Les associations	Se limiter à des caractéristiques suffisantes pour identifier une organisation telles que le secteur d'activité, la taille, la position dans son secteur…
L'organisation dans son environnement - L'environnement économique et social d'une organisation - Les partenaires de l'organisation	
L'organisation : une structure humaine - Les fonctions et services - La coordination des activités - Les formes de représentations	Se limiter à l'exploitation d'organigrammes de structure simples ou d'annuaires internes. Exclure l'organigramme normalisé.
L'organisation des activités administratives - Les finalités des activités administratives - Les éléments de normalisation de l'organisation o Les procédures - La définition - Les finalités - Les composantes (objet, contenu, documents et contrôle associés) - Les représentations courantes d'une procédure administrative o Les chartes	Les procédures et les chartes sont approchées à partir d'exemples concrets. Exclure la création de procédure. S'en tenir aux formes usuelles de représentation : instructions écrites, listes de contrôle, organigramme simplifié de traitement…

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE ORGANISATIONNEL

Suivi et approvisionnement des stocks de fournitures et des consommables

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONNAISSANCES ASSOCIÉES	LIMITES DE CONNAISSANCES
- Contrôler le niveau des stocks de fournitures et de consommables - Mettre en œuvre une procédure de réapprovisionnement - Réceptionner et contrôler la livraison	**Les enjeux du suivi des stocks de fournitures et consommables** - L'identification et la hiérarchisation des articles - Les mouvements de stocks - L'inventaire physique des stocks - Le stock de sécurité, la rupture de stock - Les impératifs de qualité, délai et coût **La procédure de réapprovisionnement** - Les opérations principales d'une procédure d'approvisionnement et les documents associés - L'identification des fournisseurs et des conditions générales de vente - La livraison : contrôle et documents associés	Les notions liées à l'inventaire comptable ne sont pas abordées. Les modèles de gestion des stocks sont exclus. S'en tenir aux principes et aux conséquences d'une rupture des stocks de fournitures de consommables sur le fonctionnement du service. S'en tenir à l'identification et à l'analyse des étapes significatives de l'approvisionnement Se situer dans le cadre d'un achat de biens de faible valeur. Se limiter à l'identification des principaux engagements contractuels et des possibilités de recours en cas d'inexécution. Se limiter au relevé des anomalies. Exclure la rédaction de réserves.

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE ORGANISATIONNEL

Contribution au maintien en état de fonctionnement des équipements disponibles

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONNAISSANCES ASSOCIÉES	LIMITES DE CONNAISSANCES
- Veiller au bon fonctionnement des équipements disponibles - Solliciter le service de maintenance ou la personne ressource - Contrôler la remise en état des équipements - Rendre compte	**Les équipements disponibles** - Les caractéristiques techniques	Se limiter aux outils de reprographie, de communication et de bureautique (ordinateur de bureau, principaux périphériques d'entrée, de sortie et de stockage, système d'exploitation du poste de travail, interface graphique, paramètres de base des applications logicielles).
	- Les notices d'utilisation	Se limiter à l'analyse d'une notice d'utilisation (mode d'emploi) et à l'identification des manipulations à effectuer à l'occasion d'opérations de maintenance de premier niveau ou d'installation de nouveaux matériels.
	- Le vocabulaire technique associé	S'en tenir à la compréhension des termes techniques associés aux outils.
	- La procédure d'inventaire physique des équipements	
	La maintenance préventive - Les éléments du diagnostic	Se limiter à la connectique de base, au remplacement des consommables, aux incidents courants, à l'installation de nouveaux matériels, à l'aide d'une notice.
	- Les opérations courantes de maintenance de premier niveau - Le signalement des autres dysfonctionnements	S'en tenir à la mise en œuvre d'une procédure de signalement pour les opérations de maintenance autre que celles de premier niveau.
	L'environnement juridique de la maintenance - Le contrat de maintenance	Se limiter à : - l'analyse des principales clauses du contrat de maintenance - l'identification des parties, de l'objet, des obligations contractuelles et des possibilités de recours en cas d'inexécution.
	- La garantie contractuelle	Se limiter à l'analyse et aux conditions de mise en œuvre de la garantie contractuelle.

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE ORGANISATIONNEL

Mise à jour et rangement des dossiers

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONNAISSANCES ASSOCIÉES	LIMITES DE CONNAISSANCES
- Identifier les pièces, les documents à classer - Exploiter un schéma de circulation des documents - Appliquer une procédure de classement - Vérifier le contenu d'un dossier	**La représentation de la circulation des documents** - Les diagrammes de circulation des documents	Se limiter à l'analyse du processus représenté sous forme de diagramme de circulation des documents et à l'identification des opérations à effectuer L'élaboration du diagramme est exclue
	La gestion des dossiers papiers - Les modes de classement	S'en tenir aux principaux modes de classement
	- Le matériel et mobilier de classement o Les caractéristiques o Les critères de choix	
	- Les procédés de classement	S'en tenir au choix du procédé de classement en fonction du matériel et mobilier de classement utilisé
	- L'organisation et le contrôle d'un dossier	S'en tenir à l'identification des opérations de contrôle à partir du plan de structuration du dossier

Enregistrement et sauvegarde des documents, des dossiers numériques

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONNAISSANCES ASSOCIÉES	LIMITES DE CONNAISSANCES
- Organiser une arborescence des dossiers - Identifier et modifier les propriétés d'enregistrement d'un fichier, d'un dossier - Trier les fichiers et messages électroniques et les ranger - Appliquer une procédure de sauvegarde et de restauration	**Les fichiers numériques** - L'Identification des fichiers - Les formats : identification, caractéristiques - Les fonctions d'indexation - Les propriétés ou méta données (auteur, date de création ou de modification, taille, nombre de pièces jointes…)	S'en tenir à l'identification de mots clés dans la dénomination, le contenu et les propriétés. Exclure l'étude des méthodes d'indexation. Exclure les fichiers systèmes.
	L'organisation des fichiers - Les volumes de stockage - L'arborescence - Le gestionnaire de fichiers	S'en tenir : - à l'organisation du poste de travail personnel et à l'espace autorisé sur le réseau - à l'application des procédures de classement des fichiers numériques en vigueur dans l'organisation. Se limiter aux fonctionnalités de base du gestionnaire de fichiers : création de dossiers, copie ou déplacement de fichiers, tri, recherche, suppression.
	La sauvegarde des données - Les périphériques et les supports de sauvegarde associés - La procédure de sauvegarde et de restauration	Se limiter à l'application d'une procédure de sauvegarde des fichiers numériques. Seuls les principaux périphériques et supports usuels de mémoire électronique, optique, magnétique sont abordés.

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE ORGANISATIONNEL

Gestion du courrier électronique

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONNAISSANCES ASSOCIÉES	LIMITES DE CONNAISSANCES
- Paramétrer et mettre en œuvre un logiciel de messagerie électronique - Émettre et recevoir du courrier - Classer et filtrer les messages - Gérer le carnet d'adresses et les listes de diffusion - Respecter les consignes et procédures de sécurité	**Le courrier électronique** - Les notions de base o les protocoles o la messagerie électronique o les fonctions de traitement du courrier électronique o l'utilisation des pièces jointes o la nétiquette - La gestion des messages o le classement du courrier o le filtrage automatique des messages entrants o la gestion du carnet d'adresses o les listes de diffusion o la sécurité o le suivi des envois (les accusés de réception)	Se limiter aux paramètres utilisateurs du compte de messagerie électronique

Repérage de la circulation d'informations, de documents au sein de la structure

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONNAISSANCES ASSOCIÉES	LIMITES DE CONNAISSANCES
- Caractériser la place de la structure au sein de l'organisation - Repérer les acteurs, les postes de travail concernés - Identifier les informations nécessaires - Rechercher et extraire les données - Contrôler la circulation des documents	**L'organisation : une structure humaine** - Les fonctions et services - La coordination des activités - Les formes de représentations **L'organisation des activités administratives** - Les finalités des activités administratives - Les éléments de normalisation de l'organisation o Les procédures - La définition - Les finalités - Les composantes (objet, contenu, documents et contrôle associés) - Les représentations courantes d'une procédure administrative o Les chartes	Se limiter à l'exploitation d'organigrammes de structure simples ou d'annuaires internes. Exclure l'organigramme normalisé. Les procédures et les chartes sont approchées à partir d'exemples concrets. Exclure la création de procédure. S'en tenir aux formes usuelles de représentation : instructions écrites, listes de contrôle, organigramme simplifié de traitement…

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE RELATIONNEL

Connaissances communes aux activités administratives à caractère relationnel

CONNAISSANCES ASSOCIÉES	LIMITES DE CONNAISSANCES
La communication dans les organisations	
La communication des organisations - La communication formelle et informelle - La communication interne et externe	Se limiter à la communication opérationnelle.
La communication interpersonnelle - Les composantes (acteurs, message, canal, contexte) - Les interactions - Les signes verbaux et non verbaux - Les codes et rituels	L'approche de la communication interpersonnelle est envisagée dans des contextes professionnels des emplois visés. Elle privilégie la construction du sens dans l'interaction entre les acteurs. Exclure le modèle de Shannon. Se limiter aux rituels liés à des situations professionnelles courantes

Recueil des consignes de travail

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONNAISSANCES ASSOCIÉES	LIMITES DE CONNAISSANCES
- Prendre en notes les consignes orales - Distinguer les éléments essentiels de la demande - Hiérarchiser le travail à faire selon les priorités - Reformuler les consignes et vérifier leur interprétation	**Le recueil de consignes** - Les situations o en face à face o au téléphone o les notes écrites **La prise en notes** - Les méthodes et leurs utilisations o la méthode linéaire o la méthode arborescente o la méthode pré-cadrée ou normée **La gestion du temps** - L'enchaînement des tâches o antériorité o délais	Exclure les techniques de prise rapide de la parole (sténographie, écriture abrégée). S'en tenir à des situations de prise de consignes.

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE RELATIONNEL

Transmission des informations au sein de la structure

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONNAISSANCES ASSOCIÉES	LIMITES DE CONNAISSANCES
- Identifier les destinataires et le contexte de la communication - Choisir les moyens de communication adaptés - Formuler les informations à transmettre - Organiser et actualiser l'information sur les supports d'affichage - Vérifier l'efficacité de la communication	**Communication et information** - Distinction communication - information **Les caractéristiques de l'information** - L'origine - Le statut - La forme - Les qualités - Les rôles **Les outils de communication interne** - La note de service - L'intranet **Les supports d'affichage** - Les différents types de supports - Les principes de mise en valeur d'un message visuel	Se limiter à des informations de nature opérationnelle Se limiter à la mise à jour des informations (actualités, nouvelles) et à l'utilisation de la messagerie Se limiter aux principaux supports d'affichage : panneau d'affichage mural et supports électroniques

Restitution au supérieur hiérarchique du travail réalisé, des problèmes rencontrés

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONNAISSANCES ASSOCIÉES	LIMITES DE CONNAISSANCES
- Sélectionner les informations et documents à transmettre - Choisir le mode de communication adapté - Rendre compte	**La communication dans la relation hiérarchique** - La relation entre les acteurs o Le statut o Le rôle - Les modes de communication **La rédaction des messages écrits**	Se limiter à la relation hiérarchique. En relation avec l'activité "Rédaction de messages et courriers simples"

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE RELATIONNEL

Diffusion de documents internes

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONNAISSANCES ASSOCIÉES	LIMITES DE CONNAISSANCES
- Identifier le document - Identifier le ou les émetteurs - Identifier le (les) destinataire(s) et son (leurs) adresse(s) - Transmettre le document par le moyen adapté	**Les documents du service** - Les types de documents - Le format et le support des documents - Les caractéristiques d'usage (priorité, confidentialité) **La diffusion des documents** - Les moyens de diffusion o la distribution interne o le courrier postal et électronique o la télécopie o les espaces partagés dans un intranet ou un environnement numérique de travail - La recherche des destinataires o les fichiers manuels ou informatiques o l'annuaire	S'en tenir aux documents les plus courants du service.

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE RELATIONNEL

Accueil de visiteurs, réception d'appels téléphoniques de clients, d'usagers, en français [ou dans une langue étrangère]

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONNAISSANCES ASSOCIÉES	LIMITES DE CONNAISSANCES
- Identifier l'interlocuteur et sa demande - Adapter le message d'accueil à l'interlocuteur - Prendre en notes un message téléphonique - Respecter la charte d'accueil de l'organisation - Appliquer une procédure d'accueil	**Le service accueil** - Son organisation - Les missions et les tâches du chargé d'accueil - Le rôle et utilisation des outils : livret d'accueil, plans d'accès	
	La démarche qualité dans l'accueil - Les objectifs - Les facteurs de non-qualité - La charte d'accueil	Exclure les normes iso
	La communication dans une situation d'accueil - Les codes sociaux o les rites de salutation et de séparation o la diversité des codes et des rites en fonction des cultures - Les registres de langage - Les comportements d'écoute o l'empathie o le questionnement o la reformulation	Ne pas étudier les situations de réclamation et de conflit. S'en tenir aux codes vestimentaires, gestuels, linguistiques, de proxémie
	L'accueil dans une langue étrangère - La communication interculturelle - Le vocabulaire de l'accueil et de la prise de congé	En référence à l'enseignement des langues
	La communication téléphonique - La démarche de réception d'appels téléphoniques	

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE TECHNIQUE

Rédaction de messages et de courriers professionnels simples, liés à l’activité courante de la structure

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONDITIONS DE RÉALISATION « ON DONNE… »	CRITÈRES D’ÉVALUATION « ON EXIGE… »
- Identifier l'objet, les destinataires et le contexte de communication - Rédiger le message ou le courrier adapté à la situation de communication - Contrôler la qualité syntaxique, orthographique et grammaticale du message ou courrier rédigé	**Dans le cadre :** - D'un service, d’une unité, dans un contexte professionnel donné **Avec :** - Les outils bureautiques et les services de l'espace numérique de travail **À partir :** - Des consignes de travail orales ou écrites du supérieur hiérarchique - D’un modèle de document - D’un carnet d’adresses, d’annuaires	Le message ou le courrier rédigé respecte : - les consignes de travail - les règles de syntaxe, d’orthographe et de grammaire - le style adapté à la situation Le message ou courrier est structuré Les contrôles et les corrections sont réalisés

Saisie et mise en forme de courriers, de notes, de comptes rendus

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONDITIONS DE RÉALISATION « ON DONNE… »	CRITÈRES D’ÉVALUATION « ON EXIGE… »
- Identifier le type de document à réaliser - Sélectionner le modèle de document adapté - Saisir et mettre en forme avec dextérité - Exploiter les fonctionnalités appropriées du logiciel utilisé - Contrôler la qualité orthographique et grammaticale du document produit - Mettre en page le document produit	**Dans le cadre :** - D'un service, d’une unité, dans un contexte professionnel donné **Avec :** - Les outils bureautiques et les services de l'espace numérique de travail **À partir :** - Des documents à saisir ou à mettre en forme - D'un ensemble de modèles de documents administratifs ou de règles de présentation	Le document produit est fidèle au contenu à saisir et respecte : - les consignes de travail - le modèle de document et les règles de présentation - les règles d’orthographe et de grammaire Le clavier et les autres périphériques de saisie sont utilisés de manière rationnelle Les fonctionnalités utilisées du logiciel sont adaptées et exploitées de manière pertinente Les erreurs et les fautes de frappe sont corrigées La présentation du document est conforme aux objectifs de lisibilité

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE TECHNIQUE

Saisie, réalisation, mise en forme de tableaux, d'états chiffrés

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONDITIONS DE RÉALISATION « ON DONNE… »	CRITÈRES D'ÉVALUATION « ON EXIGE… »
- Identifier la nature des données à traiter - Décrire la logique du traitement à mettre en œuvre - Organiser les données dans le tableau - Exploiter les fonctionnalités appropriées du logiciel - Appliquer des jeux d'essai et contrôler les résultats	**Dans le cadre :** - D'un service, d'une unité, dans un contexte professionnel donné **Avec :** - Les outils bureautiques et les services de l'espace numérique de travail - Le module spécialisé d'un progiciel de gestion intégré - L'accès aux bases de données nécessaires **À partir :** - Des données à traiter - Des consignes de travail - D'un ensemble de modèles de documents administratifs ou de règles de présentation	Le document est conforme : - aux consignes de travail - au modèle de document et aux règles de présentation des données chiffrées La logique du traitement est justifiée Les fonctionnalités utilisées du logiciel sont adaptées et exploitées de manière pertinente Les données sont organisées Les contrôles de vraisemblance sont effectués Les résultats sont exacts La présentation des documents est conforme aux objectifs de lisibilité

Renseignement de formulaires

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONDITIONS DE RÉALISATION « ON DONNE… »	CRITÈRES D'ÉVALUATION « ON EXIGE… »
- Analyser le document à renseigner - Collecter les données nécessaires - Appliquer les instructions et procédures associées au formulaire - Contrôler les données reportées - Contrôler l'envoi du formulaire en ligne	**Dans le cadre :** - D'un service, d'une unité, dans un contexte professionnel donné **Avec :** - Les outils bureautiques et les services de l'espace numérique de travail - Un éditeur de formulaire **À partir :** - D'un formulaire vierge à compléter - D'une notice ou de l'aide en ligne, - Des données à reporter (comptables, fiscales ou sociales, commerciales…)	Le formulaire est complété dans le respect : - des instructions de la notice ou de l'aide en ligne - des échéances - des protocoles de sécurité Le formulaire est lisible et complet Les données reportées sont pertinentes et fiables Une copie est conservée

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE TECHNIQUE

Production, contrôle et codification de documents

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONDITIONS DE RÉALISATION « ON DONNE… »	CRITÈRES D'ÉVALUATION « ON EXIGE… »
- Identifier les informations nécessaires - Rechercher et extraire les données - Compléter ou générer le document à établir - Mettre à jour les données (articles, clients, fournisseurs) - Contrôler le document - Contrôler la concordance entre les documents - Appliquer une codification	**Dans le cadre :** - D'un service ou d'une unité comptable ou commercial(e), dans un contexte professionnel donné **Avec :** - Les outils bureautiques et les services de l'espace numérique de travail - Les modules d'un logiciel de comptabilité ou d'un PGI **À partir :** - Du système de codification des documents et du plan des comptes **Dans une situation d'achat :** - D'un état des produits à commander - Des catalogues, tarifs, conditions de ventes du fournisseur - Des données relatives aux articles et aux fournisseurs - D'un modèle du document commercial à établir **Dans une situation de vente :** - Des commandes clients à traiter - Des sources documentaires (catalogues, tarifs, conditions de ventes de l'entreprise) - Des données relatives aux articles et aux clients	Les fonctionnalités utilisées du logiciel sont adaptées et exploitées de manière pertinente Les informations sont contrôlées et les erreurs corrigées Le document commercial est conforme aux données d'achat ou de vente Les informations produites sont exactes Les données concernées sont mises à jour

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE TECHNIQUE

Traitement du courrier entrant, préparation et suivi des envois

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONDITIONS DE RÉALISATION « ON DONNE… »	CRITÈRES D'ÉVALUATION « ON EXIGE… »
- Mettre en œuvre une procédure de réception ou d'expédition du courrier - Appliquer les tarifs d'affranchissement - Contrôler l'acheminement et la réception - Mettre en œuvre une procédure de diffusion du courrier - Exploiter un carnet d'adresses et des listes de diffusion	**Dans le cadre :** - D'un service administratif ou d'un service courrier, d'une unité, dans un contexte professionnel donné **Avec :** - Les outils bureautiques et les services de l'espace numérique de travail - Des bacs ou casiers à courrier - Un pèse-lettre - Une machine à affranchir - Un télécopieur - Une plieuse **À partir :** - Du courrier entrant (lettres, télécopies, messages électroniques) - Du registre du courrier - De l'annuaire interne ou de l'organigramme - Des tarifs d'acheminement - Des consignes d'envoi - Des imprimés postaux - De carnets d'adresses et d'annuaires	Les règles de confidentialité sont respectées Le courrier est expédié dans les délais, au bon destinataire, en respectant les consignes de conditionnement, d'affranchissement et d'envoi Le registre est correctement tenu à jour Les informations relatives à l'expédition sont lisibles et fiables Le contrôle de réception est effectué Le tri et les regroupements sont corrects Le nombre d'exemplaires reproduits correspond aux besoins Le courrier est remis dans les délais aux bons destinataires

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE ORGANISATIONNEL

Suivi et approvisionnement des stocks de fournitures et de consommables de la structure

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONDITIONS DE RÉALISATION « ON DONNE… »	CRITÈRES D'ÉVALUATION « ON EXIGE… »
- Contrôler le niveau des stocks de fournitures et de consommables - Mettre en œuvre une procédure de réapprovisionnement - Réceptionner et contrôler la livraison	**Dans le cadre :** - D'un service administratif, d'une unité, dans un contexte professionnel donné **Avec :** - Une application de gestion des stocks ou un module de progiciel de gestion intégré ou une feuille de calcul - Des outils de communication **A partir :** - D'une procédure de réapprovisionnement - D'une procédure d'achat en ligne - D'un état des stocks - D'un modèle de bon de commande ou d'un formulaire en ligne - D'une liste de fournisseurs - De catalogues - D'un bon de livraison	Les quantités nécessaires au réapprovisionnement du stock sont évaluées et les commandes transmises Les anomalies de la livraison sont détectées et signalées Les documents de suivi des stocks sont à jour Les services sont approvisionnés dans les délais et quantités prévus

Contribution au maintien en état de fonctionnement des équipements disponibles

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONDITIONS DE RÉALISATION « ON DONNE… »	CRITÈRES D'ÉVALUATION « ON EXIGE… »
- Veiller au bon fonctionnement des équipements disponibles - Solliciter le service de maintenance ou la personne ressource - Contrôler la remise en état des équipements - Rendre compte	**Dans le cadre :** - D'un service administratif ou d'accueil, d'une unité, dans un contexte professionnel donné **Avec :** - Les équipements disponibles **A partir :** - D'une procédure de signalement des dysfonctionnements (liés à l'usage, à la sécurité…) - De documentations techniques - De cahiers de maintenance - D'annuaires des prestataires de services techniques et de maintenance	La nature du dysfonctionnement est repérée Le dysfonctionnement ne relevant pas d'une maintenance de premier niveau est signalé La personne ressource ou le service d'intervention est contacté rapidement La remise en état des équipements est vérifiée ; le supérieur en est informé

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE ORGANISATIONNEL

Mise à jour et rangement des dossiers

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONDITIONS DE RÉALISATION « ON DONNE… »	CRITÈRES D'ÉVALUATION « ON EXIGE… »
- Identifier les pièces, les documents à classer - Exploiter un schéma de circulation des documents - Appliquer une procédure de classement - Vérifier le contenu d'un dossier	**Dans le cadre :** - D'un service, d'une unité, dans un contexte professionnel donné **Avec :** - Des supports et fournitures de classement **A partir :** - De documents à classer - Des procédures et modalités de classement - D'un schéma de circulation des documents	Les dossiers sont classés, leur contenu est actualisé et ordonné Les pièces manquantes sont collectées Les nouveaux dossiers sont créés Les supports d'archivage sont adaptés Les dossiers et documents sont accessibles

Enregistrement et sauvegarde de documents, de dossiers numériques

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONDITIONS DE RÉALISATION « ON DONNE… »	CRITÈRES D'ÉVALUATION « ON EXIGE… »
- Organiser une arborescence des dossiers - Identifier et modifier les propriétés d'enregistrement d'un fichier, d'un dossier - Trier les fichiers et messages électroniques et les ranger - Appliquer une procédure de sauvegarde et de restauration	**Dans le cadre :** - De l'environnement numérique du poste de travail, dans un contexte professionnel donné **Avec :** - Un gestionnaire de fichiers - Un logiciel de messagerie - Un logiciel de sauvegarde et de restauration - Des supports de stockage et de sauvegarde **A partir :** - Des règles de dénomination des dossiers et fichiers - D'un plan de classement - Des règles internes de gestion de la messagerie électronique	L'arborescence des dossiers est logique et structurée Les propriétés d'enregistrement et de conservation sont adaptées L'enregistrement des fichiers (données, messages) permet la conservation, la recherche rapide de fichiers ou messages, l'accessibilité et la lisibilité des données Les règles de conservation sont respectées La procédure est appliquée

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE ORGANISATIONNEL

Gestion du courrier électronique

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONDITIONS DE RÉALISATION « ON DONNE… »	CRITÈRES D'ÉVALUATION « ON EXIGE… »
- Paramétrer et mettre en œuvre un logiciel de messagerie électronique - Émettre, recevoir et filtrer du courrier - Classer les messages - Gérer le carnet d'adresses et les listes de diffusion - Respecter les consignes et procédures de sécurité	**Dans le cadre :** - D'un service, d'une unité, dans un contexte professionnel donné **Avec :** - Un logiciel de messagerie électronique et les services de l'espace numérique de travail **À partir :** - De messages entrants - De consignes d'envoi - De carnets d'adresses et d'annuaires - De règles et procédures de sécurité	Les fonctionnalités utilisées du logiciel sont adaptées et exploitées de manière pertinente Le courrier est expédié dans les délais, au bon destinataire, en respectant les consignes d'envoi Le classement des messages est pertinent L'annuaire et les listes de diffusion sont à jour Les consignes et procédures de sécurité sont respectées

Repérage de la circulation d'informations, de documents au sein de la structure

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONDITIONS DE RÉALISATION « ON DONNE… »	CRITÈRES D'ÉVALUATION « ON EXIGE… »
- Caractériser la place de la structure au sein de l'organisation - Repérer les acteurs, les postes de travail concernés - Identifier les informations nécessaires - Rechercher et extraire les données - Contrôler la circulation des documents	**Dans le cadre :** - D'un service ou d'une unité, dans un contexte professionnel donné **Avec :** - Les éléments descriptifs de l'organisation - Les outils bureautiques et les services de l'espace numérique de travail **À partir :** - De la description de l'organisation	La place de la structure est correctement localisée au sein de l'organisation Les acteurs sont identifiés et leur fonction correctement positionnée La circulation de l'information, du document est contrôlée Les données concernées sont mises à jour

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE RELATIONNEL

Recueil des consignes de travail

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONDITIONS DE RÉALISATION « ON DONNE… »	CRITÈRES D'ÉVALUATION « ON EXIGE… »
- Prendre en notes les consignes orales - Distinguer les éléments essentiels de la demande - Hiérarchiser le travail à faire selon les priorités - Reformuler les consignes et vérifier leur interprétation	**Dans le cadre :** - D'un service, d'une unité, dans un contexte professionnel donné - En face à face ou à distance avec un supérieur hiérarchique **Avec :** - Des outils de communication (téléphone, dictaphone, …) - Le matériel de prise en note nécessaire **A partir :** - De consignes orales ou écrites	Le mode de recueil est adapté à la complexité des consignes Les éléments essentiels sont repérés et identifiés Les demandes sont hiérarchisées

Transmission d'informations au sein de la structure

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONDITIONS DE RÉALISATION « ON DONNE… »	CRITÈRES D'ÉVALUATION « ON EXIGE… »
- Identifier les destinataires et le contexte de la communication - Choisir les moyens de communication adaptés - Formuler les informations à transmettre - Organiser et actualiser l'information sur les supports d'affichage - Vérifier l'efficacité de la communication	**Dans le cadre :** - D'un service, d'une unité, dans un contexte professionnel donné - En face à face ou à distance avec les membres du service **Avec :** - Les outils bureautiques et les services de l'espace numérique de travail - Des outils de communication - Des supports d'affichage du service - Des notices d'utilisation **A partir :** - D'informations à transmettre - De l'organigramme de l'organisation - De l'annuaire interne - Des usages et procédures de communication interne	Les informations restituées sont : - fidèles - à jour - lisibles Les informations sont transmises aux bons destinataires Les moyens de communication utilisés sont adaptés Les délais sont respectés

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE RELATIONNEL

Restitution au supérieur hiérarchique du travail réalisé, des problèmes rencontrés

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONDITIONS DE RÉALISATION « ON DONNE… »	CRITÈRES D'ÉVALUATION « ON EXIGE… »
- Sélectionner les informations et documents à transmettre - Choisir le mode de communication adapté - Rendre compte	**Dans le cadre :** - D'un service, d'une unité, dans un contexte professionnel donné - En face à face ou à distance avec le supérieur hiérarchique **Avec :** - Les outils bureautiques et les services de l'espace numérique de travail - Des outils de communication. **A partir :** - Des usages et procédures de communication interne	La communication est adaptée à la situation L'information communiquée au supérieur hiérarchique est pertinente La restitution est fidèle

Diffusion de documents internes

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONDITIONS DE RÉALISATION « ON DONNE… »	CRITÈRES D'ÉVALUATION « ON EXIGE… »
- Identifier le document - Identifier le ou les émetteurs - Identifier le (les) destinataire(s) et son (leurs) adresse(s) - Transmettre le document par le moyen adapté	**Dans le cadre :** - D'un service, d'une unité, dans un contexte professionnel donné **Avec :** - Les outils bureautiques et les services de l'espace numérique de travail - Les annuaires de l'organisation - Des moyens de diffusion - Une tarification. **A partir :** - Des consignes données - Des contraintes (délai, priorité, confidentialité, coût)	Les documents sont transmis aux destinataires prévus par le moyen approprié Les contraintes sont respectées La réception est contrôlée si la situation l'exige

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES À CARACTÈRE RELATIONNEL

Accueil de visiteurs, réception d'appels téléphoniques de clients, d'usagers, en français [ou dans une langue étrangère]

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	CONDITIONS DE RÉALISATION « ON DONNE… »	CRITÈRES D'ÉVALUATION « ON EXIGE… »
- Identifier l'interlocuteur et sa demande - Adapter le message d'accueil à l'interlocuteur - Prendre en notes un message téléphonique - Respecter la charte d'accueil de l'organisation - Appliquer une procédure d'accueil	**Dans le cadre :** - De l'accueil d'une organisation ou d'un service, dans un contexte professionnel donné - Dans une situation de face à face avec un visiteur, en français ou dans une langue étrangère - En situation de réception d'un appel téléphonique **Avec :** - Le plan du site - Des badges - Les outils bureautiques et les services de l'espace numérique de travail - Des outils de téléphonie traditionnels ou numériques **A partir :** - De l'annuaire interne, de l'organigramme de l'organisation - Des procédures ou charte d'accueil - Des usages et des consignes de sécurité en vigueur dans l'organisation	L'interlocuteur est identifié et sa demande cernée L'expression dans la langue utilisée est correcte et adaptée à l'interlocuteur L'accueil est conforme à la procédure ou à la charte d'accueil Les consignes de sécurité sont respectées Le comportement et le vocabulaire respectent les codes sociaux implicites ou explicites liés à la situation Le message en langue étrangère est compris par l'interlocuteur